GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

Sistema de control de gestión

Manual de usuario

Secretaría de la Contraloría

INDICE

CONTENIDO	PAG.
INTRODUCCIÓN	1
PROCESO DE CONTROL DE GESTION	2
ACCESO AL SISTEMA	3
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	4
TURNOS	7
MULTIPLES RESPONSABLES	12
ACUSE DE RECIBO	13
DEVOLUCION DE TURNO	14
SEGUIMIENTOS	15
RESOLUCIÓN	19
ASUNTOS CONCLUIDOS	22
BUSCADOR	22
TABLEROS DE CONTROL	
POR SITUACIÓN DE VENCIMIENTO DE LOS ASUNTOS EN PROCESO	23
POR ESTADO DE LOS ASUNTOS	24

INTRODUCCION

En este manual de usuario se describe el procedimiento de control de gestión de documentos que son atendidos por las diferentes unidades administrativas de la Secretaria de la Contraloría, con el fin de presentar y homologar las diferentes etapas que transcurren desde que un documento (solicitud, informe, acuerdo, inconformidad, circular, memorandum etc.) es recibido hasta que el mismo es atendido (resuelto) de acuerdo a las instrucciones establecidas en el mismo.

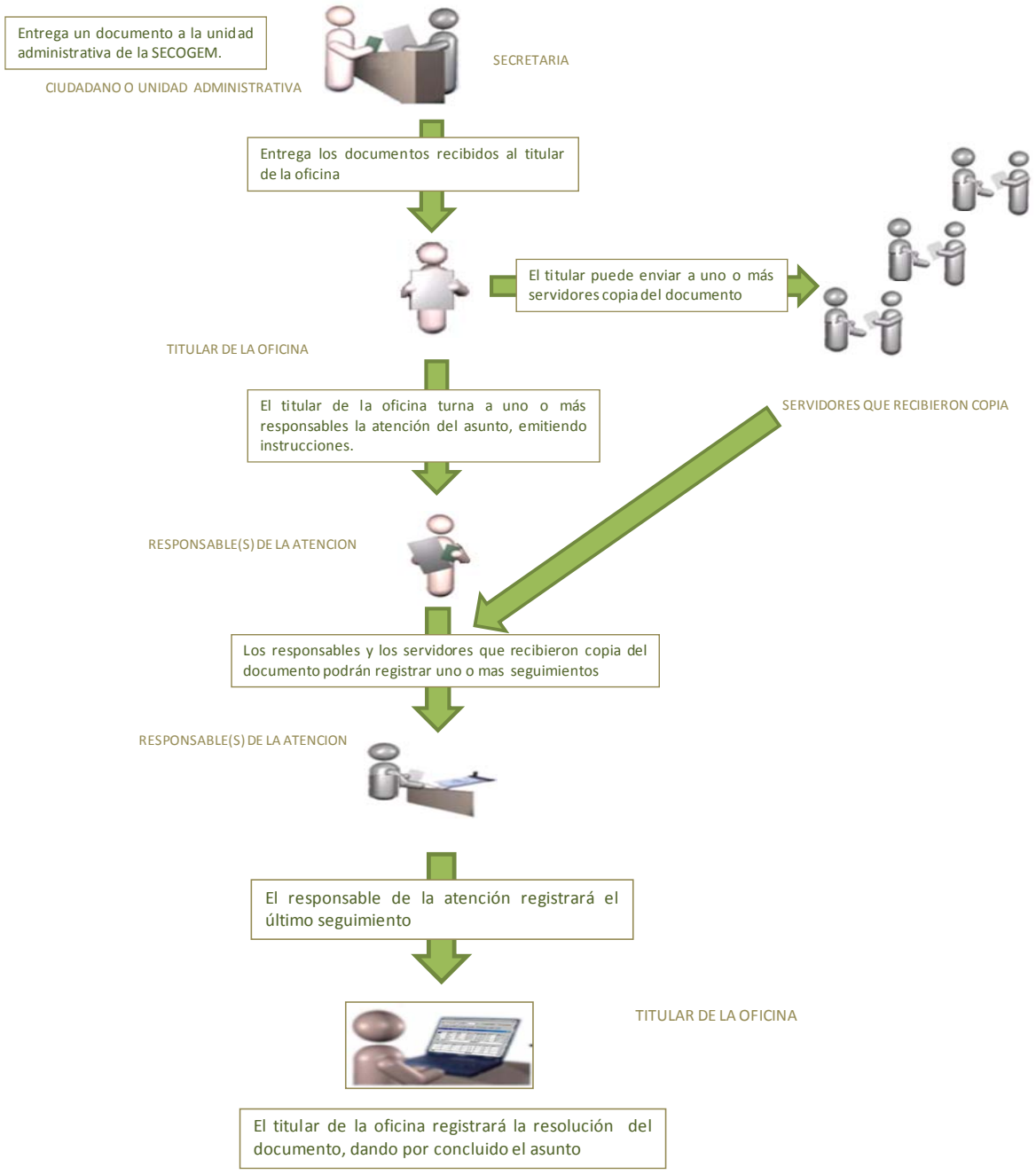
El Sistema de Control de Gestión cuenta con las siguientes etapas: recepción de documentos, turnos, acuse de recibo, seguimientos, resolución y asuntos concluidos.

Se describe el funcionamiento de los tableros de control con que cuenta el sistema los cuales facilitan a cada unidad administrativa conocer el estado de los documentos que ha emitido o que ha recibido.

El Sistema de Control de Gestión tiene integrado un buscador que ayuda a la identificación de los documentos en caso de tener disponibles escasos datos de un documento y se necesite obtener mayor información de ellos.

Con la lectura de este manual conocerá las bases para utilizar adecuadamente el Sistema de Control de Gestión y de esta manera atender oportunamente los documentos que le han sido enviados o revisar el avance de aquellos documentos que ha emitido.

PROCESO DE CONTROL DE GESTION


Entrega un documento a la unidad administrativa de la SECOGEM.
CIUDADANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA
SECRETARIA
Entrega los documentos recibidos al titular de la oficina
El titular puede enviar a uno o más servidores copia del documento
TITULAR DE LA OFICINA
El titular de la oficina turna a uno o más responsables la atención del asunto, emitiendo instrucciones.
SERVIDORES QUE RECIBIERON COPIA
RESPONSABLE(S) DE LA ATENCION
Los responsables y los servidores que recibieron copia del documento podrán registrar uno o mas seguimientos
RESPONSABLE(S) DE LA ATENCION
El responsable de la atención registrará el último seguimiento
TITULAR DE LA OFICINA
El titular de la oficina registrará la resolución del documento, dando por concluido el asunto

ACCESO AL SISTEMA DE CONTROL DE GESTION

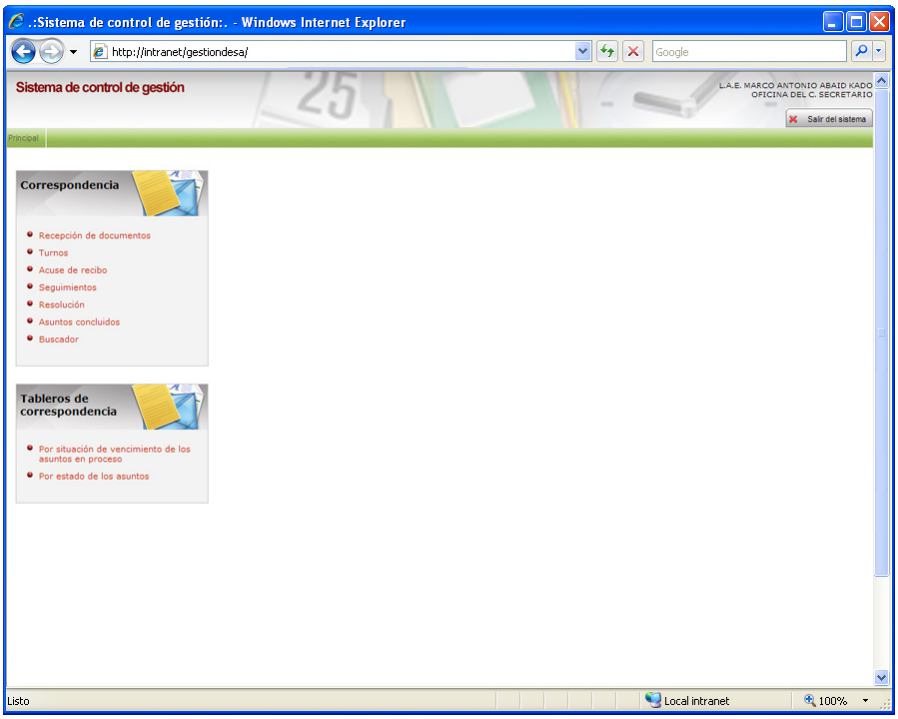
Localice en el escritorio de Windows el icono de Internet Explorer representado de la siguiente manera:

Internet Explorer

Haga doble clic sobre este icono, abrirá la pantalla del navegador y en el campo de dirección digite la dirección electrónica: http://www.secogem.gob.mx/Gestion y pulse la tecla Enter, se mostrará la pantalla de acceso al Sistema de Control de Gestión.

Capture la cuenta de usuario y contraseña, a continuación haga un clic sobre el botón entrar y aparecerá el menú principal.

En el siguiente menú se pueden observar las fases del procedimiento de control de gestión de documentos con las que cuenta el sistema en el modulo de correspondencia: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, TURNOS, ACUSE DE RECIBO, SEGUIMIENTOS, RESOLUCIÓN, ASUNTOS CONCLUIDOS.



RECEPCION DE DOCUMENTOS

En esta fase se registran los documentos que llegan a la unidad administrativa como son: solicitud, informe, acuerdo, inconformidad, circular, memorandum etc., y que han sido generados tanto externa como internamente, registrándose los datos importantes del documento

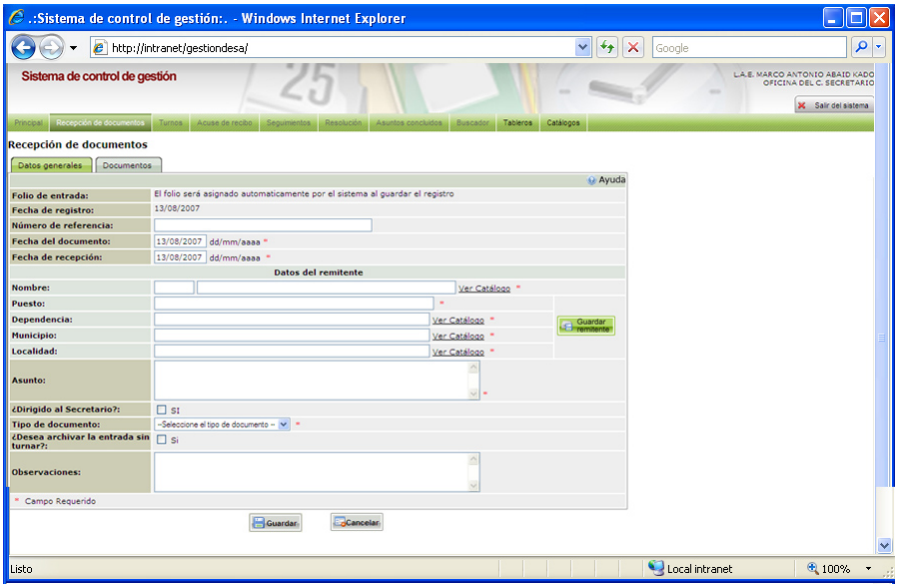
Esta fase del proceso es llevada a cabo por la secretaria de la unidad administrativa.

Al término de esta fase se le asignará al registro guardado el estado recibido.

Pasos para registrar un nuevo documento

1. En el apartado de recepción de documentos haga clic en el botón Nuevo

2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado.



En caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos * Campo Requerido el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.

Criterios de captura para la información de los campos de **Recepción de Documentos**

- Pestaña de datos generales

Campo	Criterios de captura
Fecha del documento	Fecha en la cual el documento fue creado, es decir la fecha que tiene el documento, seleccionarla del calendario que aparece al hacer clic sobre el campo o bien digitarla en formato dd/mm/aaaa
Fecha de recepción	Capturar la fecha en la cual el documento es recibido, seleccionarla del calendario que aparece al hacer clic sobre el campo o bien digitarla en formato dd/mm/aaaa
Nombre	Aquí existen 3 opciones para capturar el remitente del documento. La primera opción es digitar las iniciales en el campo que se encuentra a la derecha del titulo “Nombre”, si existe el remitente cuyas iniciales son las digitadas entonces se llenaran automáticamente los demás campos del remitente.

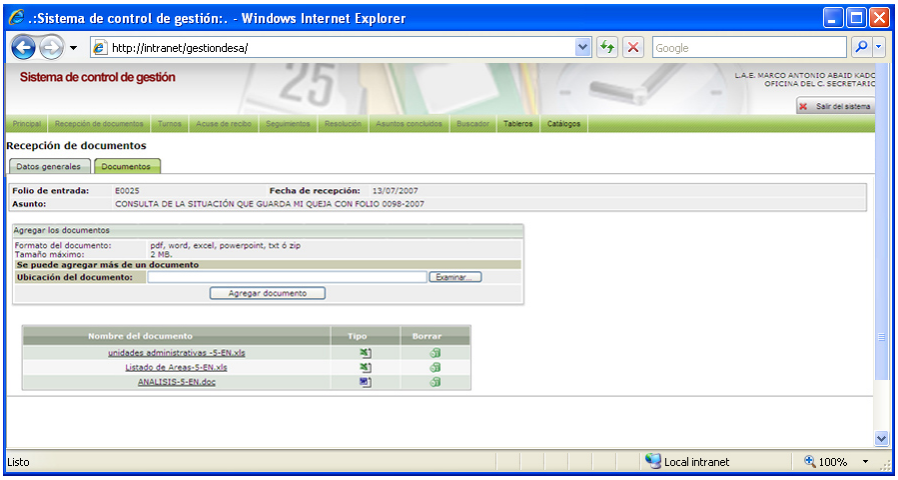
	La segunda opción es seleccionar algún remitente de la lista que aparece al hacer clic en **ver catálogo**, al dar clic en el nombre automáticamente se llenaran los demás campos del remitente. La tercera opción se puede utilizar en aquellos casos en los cuales el remitente no ha sido encontrado en la lista de remitentes que aparecen al hacer clic en **ver catálogo**, para este caso se digitan todos los datos del remitente y posteriormente se hace clic en el botón de **Guardar remitente**, terminada esta acción se procede con el llenado de los campos.
Asunto	Descripción del asunto tratado.
Tipo de documento	Seleccione la opción a la cual corresponde el tipo de documento.

3.- Haga un clic en guardar

Al hacer clic en el botón guardar se asigna automáticamente el folio de entrada del documento

- Pestaña de documentos

En la pestaña de documentos se puede adjuntar el documento recibido ya digitalizado o bien archivos anexos al documento para su posterior consulta y fácil localización.



Los tipos de documento que pueden ser almacenados en el sistema son:

Extensión	Tipo de Archivo
.pdf	Formato de Documento Portátil
.doc	Word
.xls	Excel
.ppt	Power point
.txt	Texto
.zip	Comprimidos

Cada uno de los documentos puede ser de hasta 2MB de tamaño y cabe mencionar que pueden ser almacenados en el sistema más de un documentos.

Pasos para adjuntar **Documentos**
1. Haga clic en el botón **examinar**
2. Seleccione el documento de la ubicación en la que se encuentra
3. Haga clic en el botón **aceptar**
4. Haga clic en el botón **Agregar Documento**

Después de estos pasos puede repetir el procedimiento de adjuntar archivos, si así lo desea, repitiendo la secuencia nuevamente.

TURNOS

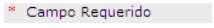
En esta fase del proceso se determina quien es el responsable de la atención del asunto y quienes van a recibir una copia del asunto tratado.

Cuenta con la funcionalidad de actualizar los campos del documento registrados en la fase de Recepción de documento, debido a esta funcionalidad ambas pantallas (Recepción de documentos y Turnos) son muy similares

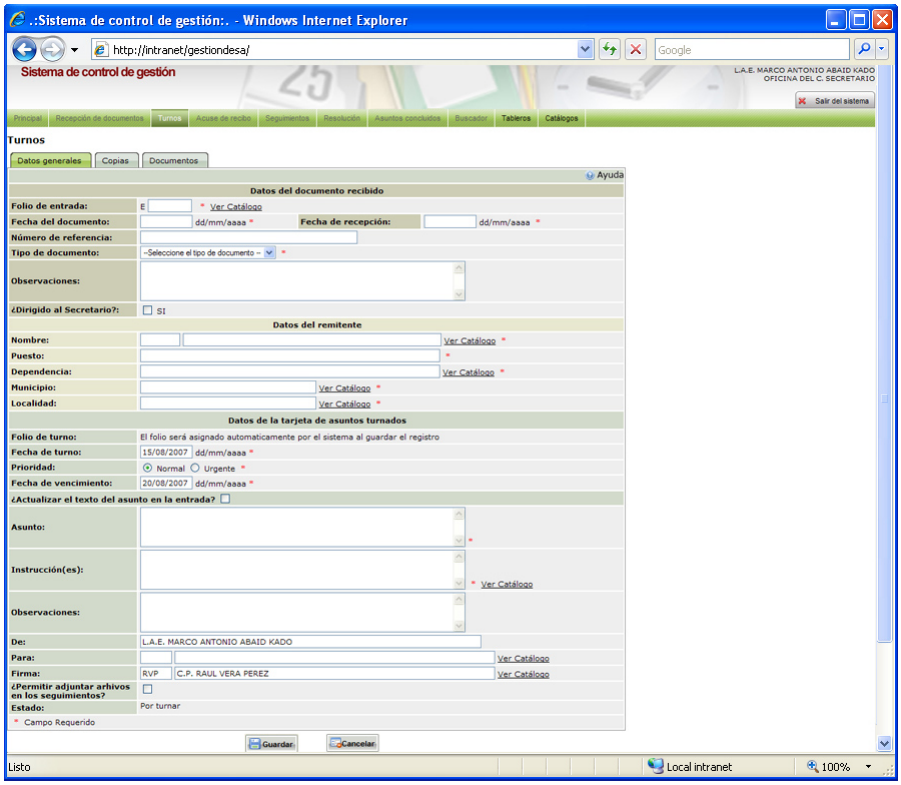
Al término de esta fase se le asignará al registro el estado: por turnar.

Pasos para registrar un nuevo turno

1. En el apartado de turnos haga clic en el botón Nuevo

2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos 

el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



Criterios de captura para la información de los campos de **Turnos**

3. Se ingresa el folio de entrada del documento en el campo especificado si este es conocido o bien se selecciona de la lista que es desplegada haciendo clic en el botón **ver catálogo**. Posteriormente son llenados automáticamente los campos del documento

- Pestaña de datos generales

Campo	Criterios de captura
Folio de turno	El folio será asignado automáticamente por el sistema al guardar el registro
Fecha de turno	Fecha en la cual se asigna un responsable para atender el asunto, seleccionarla la fecha del calendario que aparece al hacer clic sobre el campo o bien digitarla en formato dd/mm/aaaa
Prioridad	Seleccione una opción entre normal y

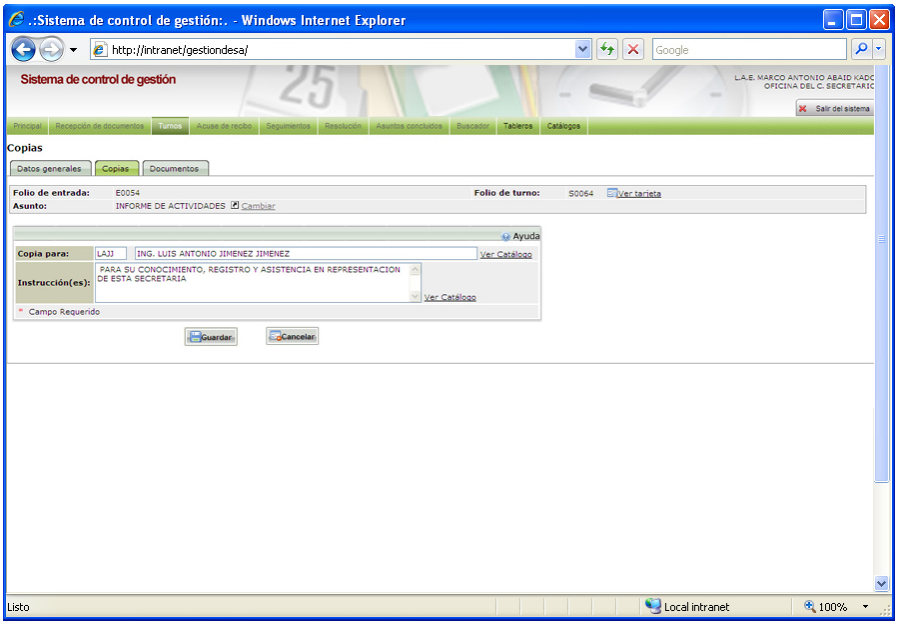
	urgente
Fecha de vencimiento	Fecha limite que tiene el responsable para dar el ultimo seguimiento, cuando se ha completado lo requerido en el asunto, seleccionarla la fecha del calendario que aparece al hacer clic sobre el campo o bien digitarla en formato dd/mm/aaaa
Instrucción(es)	Hacer clic en el botón **ver catálogo** y seleccionar de la lista de instrucciones aquellas que describan las acciones que se han de realizar al asunto, puede seleccionar varias. En caso de no encontrar alguna opción que se apegue a lo requerido deberá ser capturada.
De	El nombre del titular de la unidad administrativa que está dando de alta el turno aparecerá en este campo.
Para	Hacer clic en el botón **ver catálogo** y seleccionar la persona responsable de que se cumplan las instrucciones del asunto tratado (responsable de la atención). Cabe mencionar que el responsable de la atención tendrá que haber sido dado de alta previamente y pertenecer a alguna unidad administrativa y estar marcado como responsable o como titular
Firma	La persona que firma el documento es aquella designada por unidad administrativa, se puede cambiar la persona que se requiere sea la persona que firma haciendo clic en el botón de **ver catálogo** y seleccionarla de la lista.

4.- Haga un clic en guardar

- Pestaña de copias

Se puede mandar copia a alguna persona para que pueda dar seguimientos al asunto tratado y personalizar el asunto asignándole instrucciones independientes a las del responsable de la atención, haga clic en la pestaña de **copias**

Criterios de captura para la información de los campos de **copias**

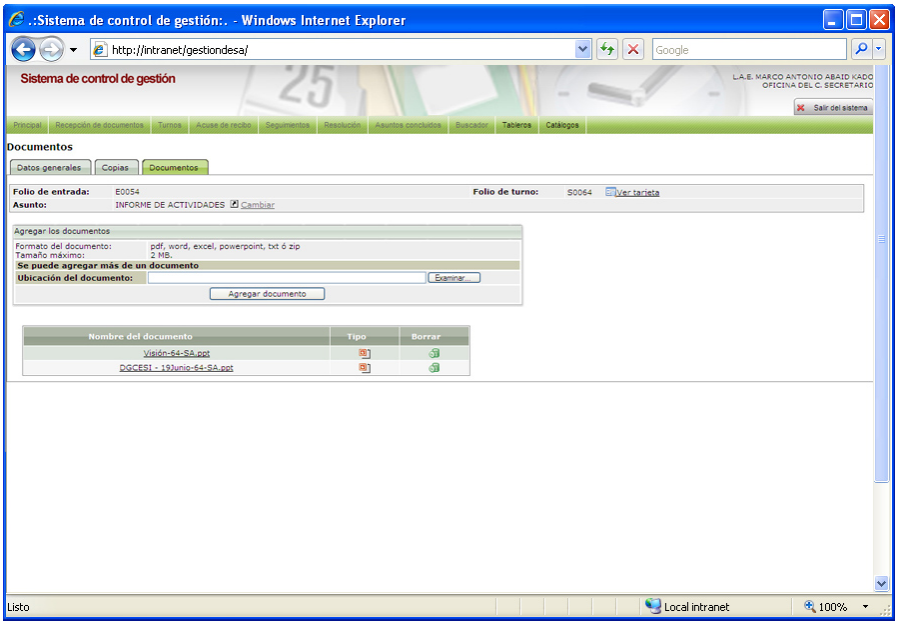


Campo	Criterios de captura
Copia para	Hacer clic en el botón **ver catálogo** y seleccionar la persona a la cual se le va a enviar una copia del asunto para que cumplan las instrucciones que se le han de asignar.
Instrucción(es)	Hacer clic en el botón **ver catálogo** y seleccionar de la lista de instrucciones aquellas que describan las acciones que se han de realizar al asunto, puede seleccionar varias. En caso de no encontrar alguna opción que se apegue a lo requerido deberá ser capturada.

Haga un clic en guardar

- Pestaña de documentos

En la pestaña de documentos se pueden adjuntar archivos anexos al documento para su posterior consulta y fácil localización.



Los tipos de documento que pueden ser almacenados en el sistema son:

Extensión	Tipo de Archivo
.pdf	Formato de Documento Portátil
.doc	Word
.xls	Excel
.ppt	Power point
.txt	Texto
.zip	Comprimidos

Cada uno de los documentos puede ser de hasta 2MB de tamaño y cabe mencionar que pueden ser almacenados en el sistema más de un documentos.

Pasos para adjuntar **Documentos**
1. Haga clic en el botón **examinar**
2. Seleccione el documento de la ubicación en la que se encuentra
3. Haga clic en el botón **aceptar**
4. Haga clic en el botón **Agregar Documento**

Después de estos pasos puede repetir el procedimiento de adjuntar archivos, si así lo desea, repitiendo la secuencia nuevamente.

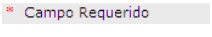
MULTIPLES RESPONSABLES

El sistema cuenta con la facilidad de turnar un asunto a uno o más responsables y de esta forma se evita capturar los datos nuevamente.

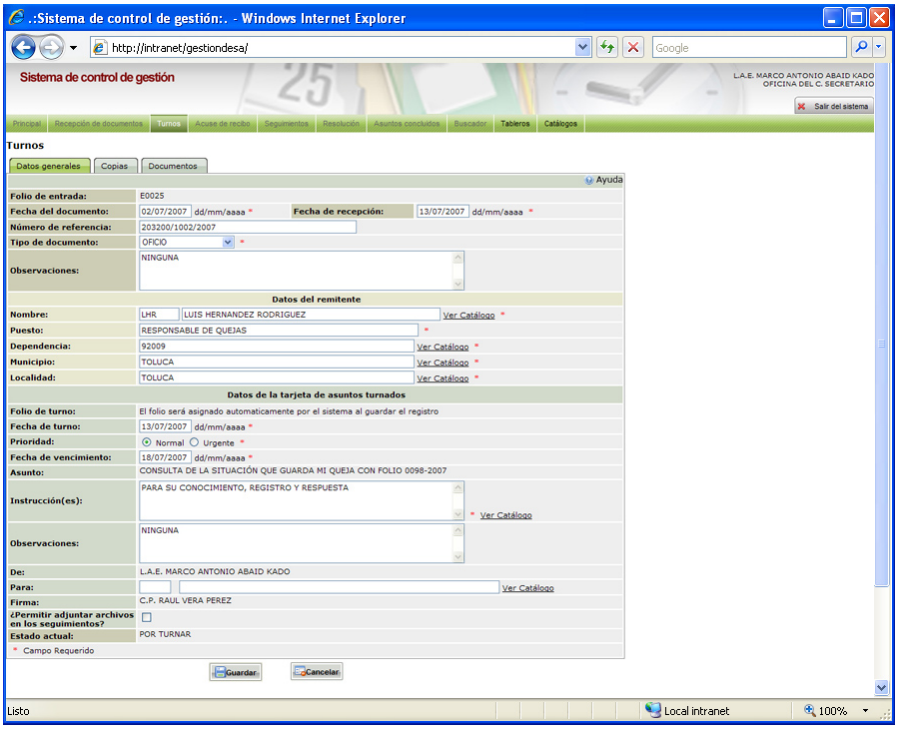
Al término de esta fase a la nueva salida se le asignará el estado: por turnar.

Pasos para agregar otro turno a partir de uno ya existente

1. En el apartado de turnos haga clic en el botón

que corresponde al registro al cual se le va a agregar otro turno.
2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos 

el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



3.- Haga un clic en guardar

Puede mandar una copia a una o mas personas y almacenar documentos en el sistema siguiendo el procedimiento descrito para registrar un nuevo turno.

ACUSE DE RECIBO

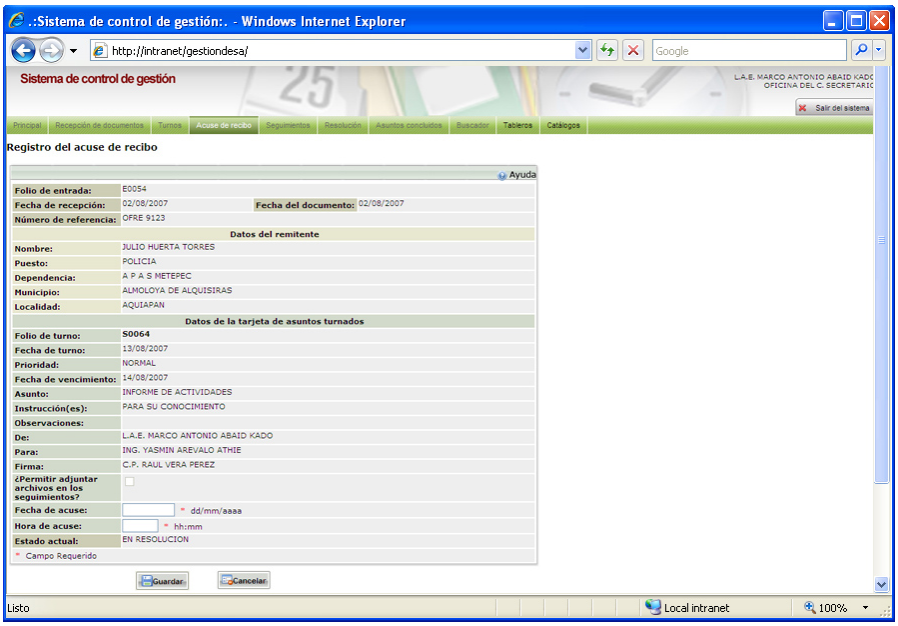
Esta fase del proceso es llevada a cabo por parte del titular de la unidad administrativa (generador del turno) cuando ha recibido el acuse de recibo.

Al término de esta fase se le asignará al registro el estado: turnado.

Pasos para registrar el acuse de recibo

1. En el apartado de acuse de recibo haga clic en el botón Registrar acuse

del asunto que se quiere aceptar de la lista mostrada
2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos * Campo Requerido el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



Criterios de captura para la información de los campos de **Acuse de recibo**

Campo	Criterios de captura
Fecha de acuse	Fecha en la cual se registra el acuse para atender el asunto, seleccionarla la fecha del calendario que aparece al hacer clic sobre

	el campo o bien digitarla en formato dd/mm/aaaa
Hora de acuse	Hora en la cual se registra el acuse para atender el asunto, digitar la hora en formato HH:MM por ejemplo: 18:20

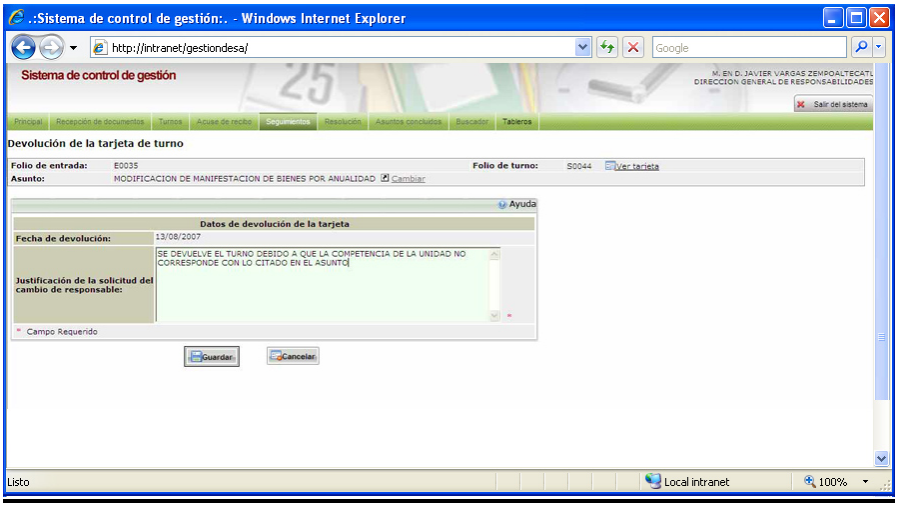
Haga un clic en guardar

DEVOLUCION DE TURNO

En el caso de que el asunto tratado no sea competencia del responsable asignado éste tendrá la facultad para devolver el turno, siempre y cuando no se haya dado de alta ningún seguimiento. Podrá saber si es o no de su competencia cuando lea la descripción del asunto en la pantalla de seguimientos.

Está opción solo estará disponible para el responsable de la atención.

Para devolver el turno es necesario NO haber dado ningún seguimiento (al haber dado un seguimiento el responsable acepta las instrucciones del documento) y podrá devolverlo haciendo clic en el botón devolver turno en la pantalla de seguimientos


.:Sistema de control de gestión:. - Windows Internet Explorer
http://intranet/gestiondesa/
Sistema de control de gestión
Devolución de la tarjeta de turno
Folio de entrada: E0035
Folio de turno: S0044
Asunto: MODIFICACION DE MANIFESTACION DE BIENES POR ANUALIDAD
Datos de devolución de la tarjeta
Fecha de devolución: 13/08/2007
Justificación de la solicitud del cambio de responsable:
SE DEVUELVE EL TURNO DEBIDO A QUE LA COMPETENCIA DE LA UNIDAD NO CORRESPONDE CON LO CITADO EN EL ASUNTO
Campo Requerido
Guardar
Cancelar
Listo
Local intranet
100%

Criterios de captura para la información de los campos de **Devolución de Turno**

Campo	Criterios de captura
Fecha de devolución	Fecha en la cual se devuelve el turno, es asignada automáticamente por el sistema en formato dd/mm/aaaa
Justificación de la solicitud del cambio de responsable	Escribir la justificación del porque está devolviendo el turno.

Haga un clic en guardar

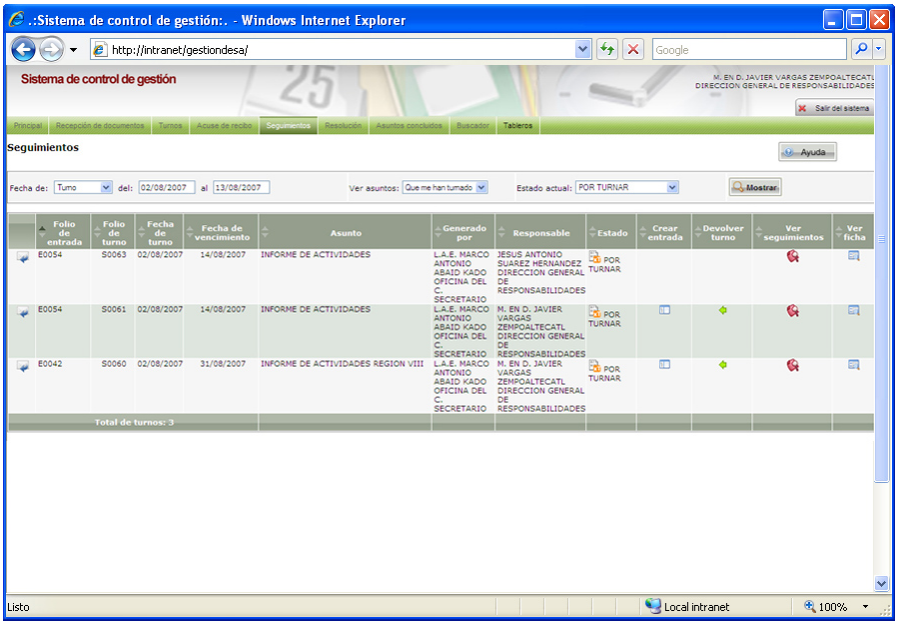
SEGUIMIENTOS

En esta fase del proceso se registra los seguimientos realizados para cada uno de los asuntos.

Estos seguimientos pueden ser llevados a cabo por el responsable de la atención, por cualquiera de las personas a las cuales se les entregó una copia del mismo o bien por parte del titular de la unidad administrativa que turnó el asunto.

Al registrar el primer seguimiento el asunto es aceptado y entonces el estado del asunto cambia a: en proceso.

Para que el asunto pueda pasar a la fase de resolución (siguiente estado), es necesario que el responsable de la atención registre un último seguimiento, con esto indica que lo enviado completa las instrucciones requeridas por parte del titular, de no cumplir con las instrucciones registradas el titular podrá volver a establecer el estado del asunto a en proceso, entonces el responsable de la atención tendrá que agregar más seguimientos que cumplan con lo solicitado.

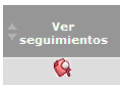


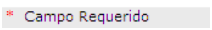
Una vez guardado un seguimiento se le asignará al registro el estado: en proceso.

Cuando se haya guardado el último seguimiento por parte del responsable de la atención entonces el estado del asunto cambiará a: en resolución.

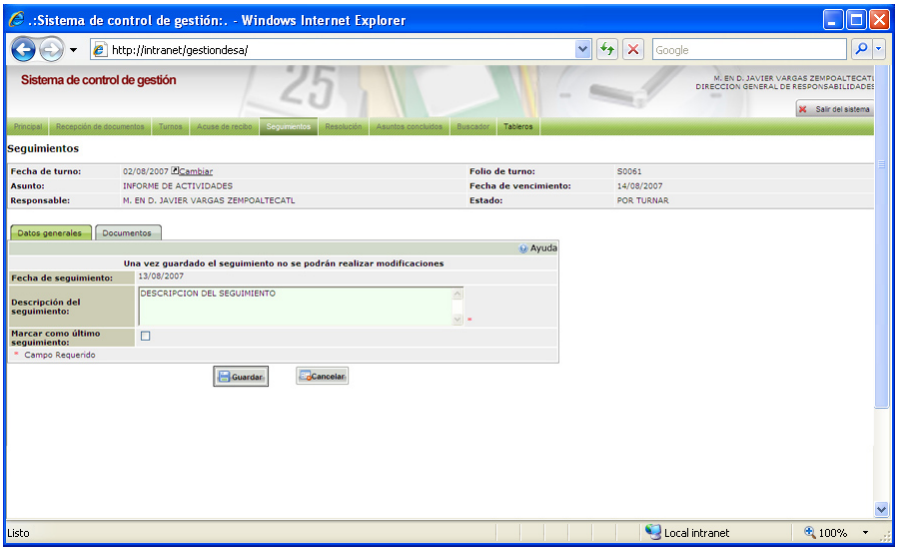
Pasos para registrar un seguimiento

IMPORTANTE: Una vez guardado el seguimiento no se podrá modificar posteriormente.



1. En el apartado de seguimientos haga clic en el botón ver seguimientos correspondiente al asunto que se quiere aceptar de la lista mostrada
2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos 

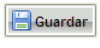
el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



Criterios de captura para la información de los campos de **Seguimientos**

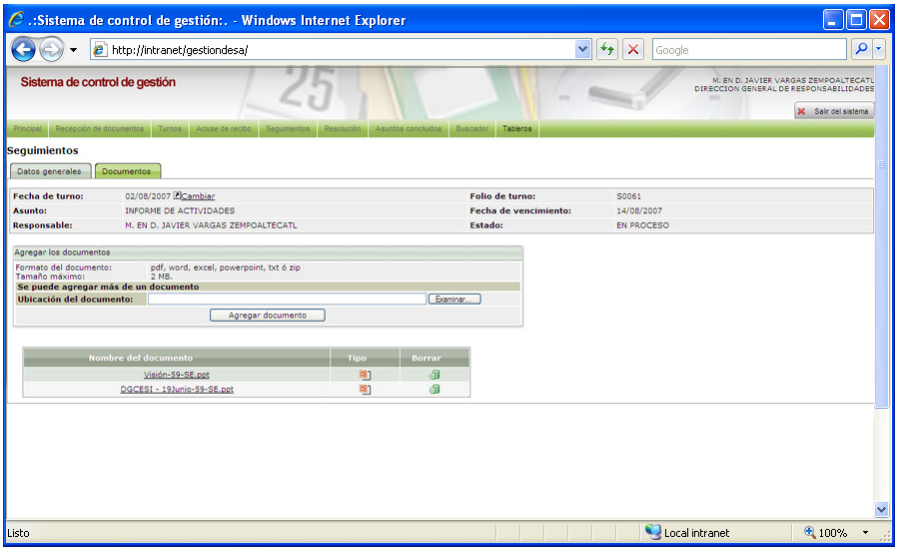
- Pestaña de datos generales

Campo	Criterios de captura
Fecha de seguimiento	Fecha en la cual se registra el seguimiento, es asignada automáticamente por el sistema en formato dd/mm/aaaa
Descripción del seguimiento	Describir las acciones llevadas a cabo de una forma clara y precisa para la fácil comprensión de quien lo lea
Marcar como último seguimiento	Esta opción solo esta habilitada para la persona que fue asignada como responsable de la atención. Si esta casilla esta marcado con una ✓ esto indicará que el documento pasará a en resolución para que sea verificado por el titular de la unidad administrativa que generó, hay que señalar que solo cuando estén completas todos las instrucciones es cuando deberá marcar la casilla, en caso de no ser así registre mas seguimientos hasta que se cumplan todas las instrucciones y en el ultimo seguimiento marque esta opción.

Haga un clic en guardar 

- Pestaña de documentos

En la pestaña de documentos se pueden adjuntar archivos anexos al seguimiento para su posterior consulta y fácil localización.



.

Los tipos de documento que pueden ser almacenados en el sistema son:

Extensión	Tipo de Archivo
.pdf	Formato de Documento Portátil
.doc	Word
.xls	Excel
.ppt	Power point
.txt	Texto
.zip	Comprimidos

Cada uno de los documentos puede ser de hasta 2MB de tamaño y cabe mencionar que pueden ser almacenados en el sistema más de un documentos.

Pasos para adjuntar **Documentos**
1. Haga clic en el botón **examinar**
2. Seleccione el documento de la ubicación en la que se encuentra
3. Haga clic en el botón **aceptar**
4. Haga clic en el botón **Agregar Documento**

Después de estos pasos puede repetir el procedimiento de adjuntar archivos, si así lo desea, repitiendo la secuencia nuevamente.

RESOLUCIÓN

A esta fase del proceso se llega cuando el responsable de la atención ha registrado el último seguimiento.

La resolución es la fase del proceso en la cual son verificados los seguimientos que fueron realizados dadas las instrucciones para saber si han sido concluidas satisfactoriamente.

Esta fase del proceso es llevada a cabo por parte del titular de la unidad administrativa que generó el turno.

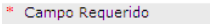
Existen 2 posibles situaciones:

a) Si al revisar los seguimientos el titular encuentra satisfactorio el resultado entonces procede a registrar una resolución.
Al término de esta fase se le asignará al registro el estado: concluido.
b) Si el titular no está conforme con las acciones realizadas, puede establecer el estado del documento a en proceso para que puedan ser completadas las instrucciones.
Al término de esta fase se le asignará al registro el estado: en proceso.

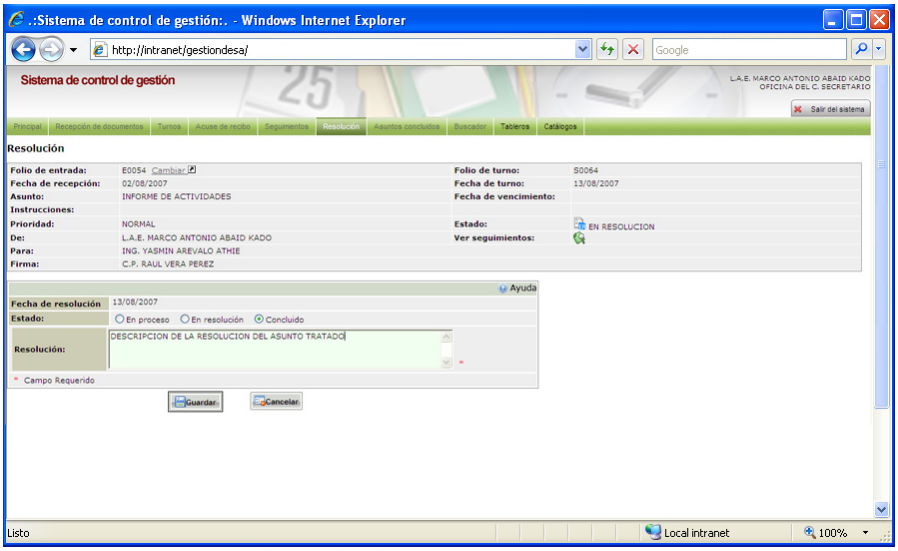
Caso a)

Pasos para registrar un la resolución

1. En el apartado de Resolución haga clic en el botón Registrar resolución

correspondiente al asunto de la lista mostrada
2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos 

el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



Criterios de captura para la información de los campos de **Resolución**

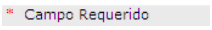
Campo	Criterios de captura
Fecha de resolución	Fecha en la cual se registra la resolución, es asignada automáticamente por el sistema en formato dd/mm/aaaa
Estado	Para el caso a) es necesario marcar la opción: Concluido
Resolución	Escribir la resolución que se da cuando los seguimientos del documento cumplen con lo especificado con las instrucciones

Haga un clic en guardar

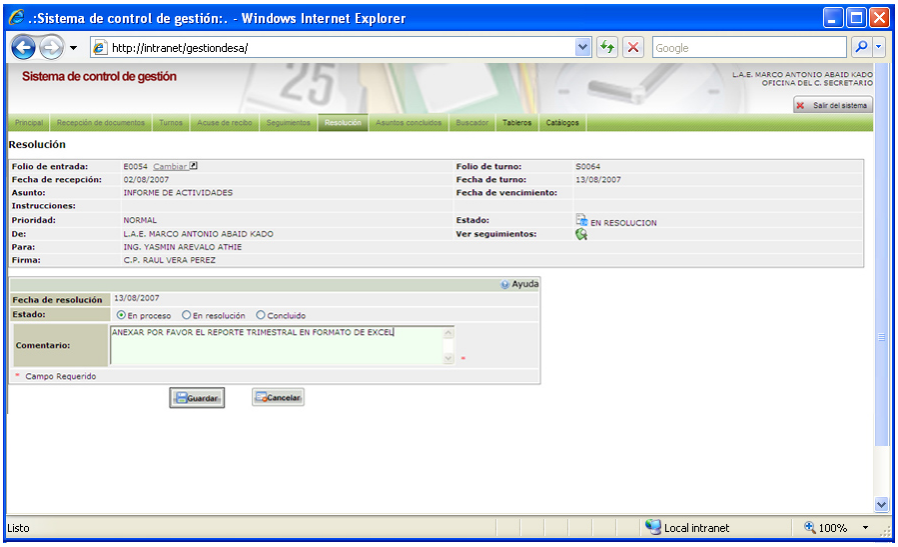
Caso b)

Pasos para registrar el comentario a la resolución

1. En el apartado de Resolución haga clic en el botón Registrar resolución

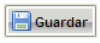
correspondiente al asunto que se quiere aceptar de la lista mostrada
2. Registre los datos solicitados en el orden mostrado, en caso de no llenar aquellos campos marcados como requeridos 

el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.



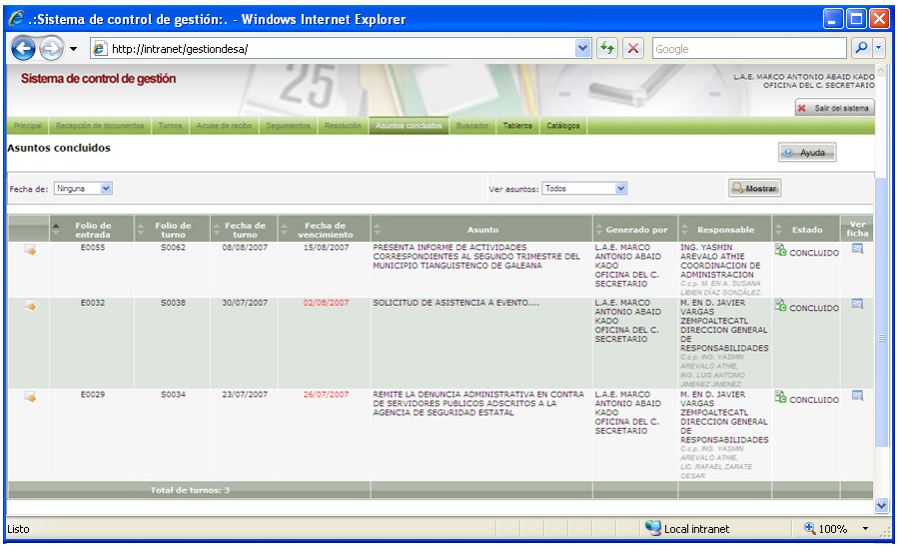
Criterios de captura para la información de los campos de **Comentario**

Campo	Criterios de captura
Fecha de resolución	Fecha en la cual se registra la resolución, es asignada automáticamente por el sistema en formato dd/mm/aaaa
Estado	Para el caso b) es necesario marcar la opción: En proceso
Comentario	Escribir la justificación del porque el documento se ha regresado al estado: en proceso, para que el responsable y las copias estén enterados de las acciones o de la información que es necesaria completar para que puedan posteriormente registrar el último seguimiento y que sea concluido por el titular de la unidad administrativa.

Haga un clic en guardar 

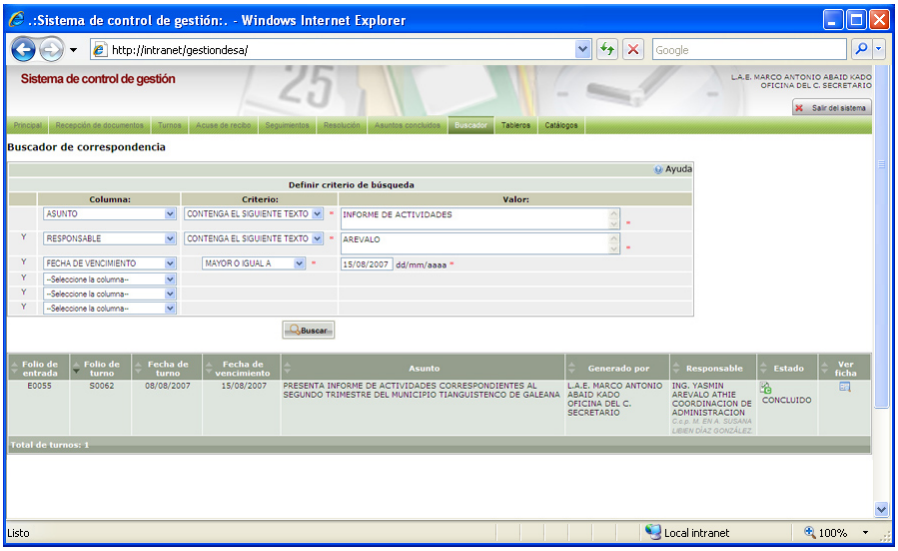
ASUNTOS CONCLUIDOS

En esta sección podemos ver los datos de los asuntos que han sido concluidos, los cuales solo pueden ser consultados.



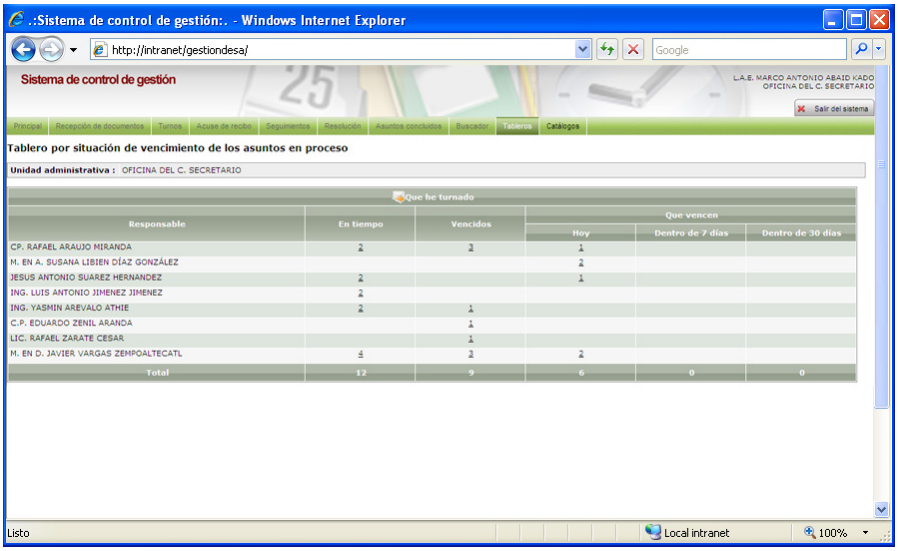
BUSCADOR

Herramienta que permite a cada unidad administrativa un mejor manejo de los documentos que ha emitido o que ha recibido, es de gran utilidad cuando se tienen disponibles pocos datos de un documento y se necesita obtener mayor información, se identifica del listado obtenido en caso de existir el documento con las características buscadas y posteriormente se puede continuar con cualquier fase del proceso de gestión de control de documentos.



TABLERO DE CORRESPONDENCIA POR SITUACIÓN DE VENCIMIENTO DE LOS ASUNTOS EN PROCESO

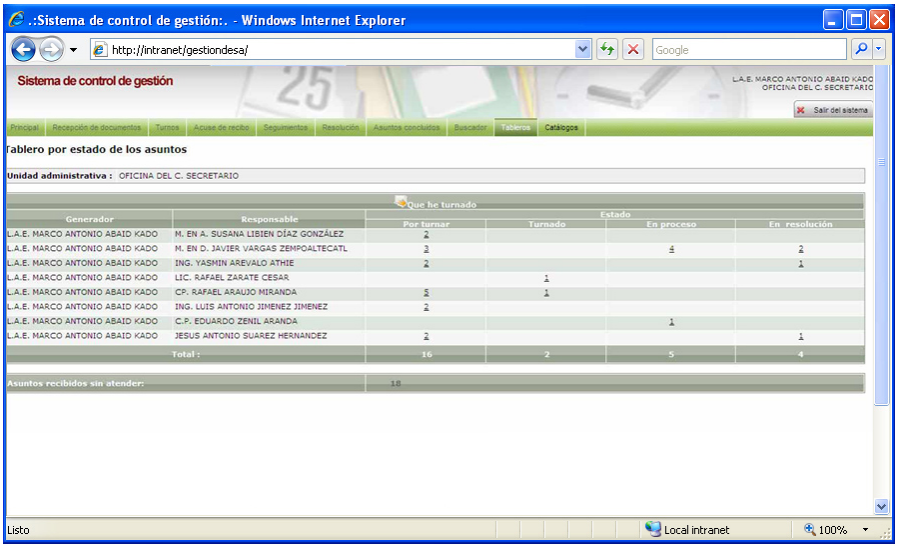
Este tablero nos permite identificar la cantidad de documentos que se encuentran en tiempo y que se encuentran vencidos, así como la fecha en que vencen ordenados por responsable.



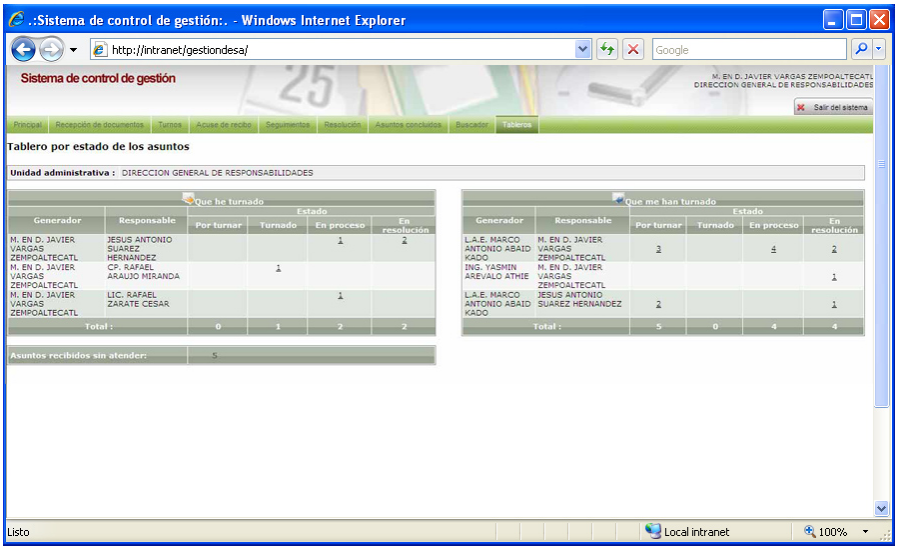
TABLERO DE CORRESPONDENCIA POR ESTADO DE LOS ASUNTOS

En este tablero se presenta la información de cuantos asuntos he turnado o que me han turnado, mostrando el titular de la unidad administrativa que generó y el responsable de la atención de cada documento, así mismo se da a conocer el estado en el que se encuentra dicho documento

Tablero para la Secretaría Particular
El siguiente tablero solo muestra los documentos que han sido turnados desde la Secretaría Particular, no existen elementos que le hayan turnado a la misma


.:Sistema de control de gestión:. - Windows Internet Explorer
http://intranet/gestiondesa/
Sistema de control de gestión
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO
OFICINA DEL C. SECRETARIO
Salir del sistema
Principal
Recepción de documentos
Turnos
Acuse de recibo
Seguimientos
Resolución
Asuntos concluidos
Buscador
Tableros
Catálogos
Tablero por estado de los asuntos
Unidad administrativa : OFICINA DEL C. SECRETARIO
Que he turnado
Generador
Responsable
Estado
Por turnar
Turnado
En proceso
En resolución
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO M. EN A. SUSANA LIBIEN DÍAZ GONZÁLEZ 2
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL 3 4 2
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO ING. YASMIN AREVALO ATHIE 2 1
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO LIC. RAFAEL ZARATE CESAR 1
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO CP. RAFAEL ARAUJO MIRANDA 5 1
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO ING. LUIS ANTONIO JIMENEZ JIMENEZ 2
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO C.P. EDUARDO ZENIL ARANDA 1
L.A.E. MARCO ANTONIO ABAID KADO JESUS ANTONIO SUAREZ HERNANDEZ 2 1
Total : 16 2 5 4
Asuntos recibidos sin atender: 18
Listo
Local intranet
100%

Tablero para las unidades administrativas
El siguiente tablero nos muestra tanto los documentos que le han turnado a la unidad administrativa actual y que aparece como responsable de la atención, así como también los documentos que he turnado y que aparezco como generador


.:Sistema de control de gestión:. - Windows Internet Explorer
http://intranet/gestiondesa/
Sistema de control de gestión
Tablero por estado de los asuntos
Unidad administrativa : DIRECCION GENERAL DE RESPONSABILIDADES
Que he turnado
Que me han turnado
Asuntos recibidos sin atender: 5
Listo
Local intranet
100%